

Rəqəmsal “ışığı ödənişləri”nin “qaranlıq” ekranı

İstehlakçı hüquqları və xidmət sferasına etimad

Son illər ölkəmizin enerji sektorunun modernləşdirilməsi, smart sayğacların tətbiq edilməsi və ödəniş sistemlərinin rəqəmsallaşdırılması istiqamətində mühüm addımlar atılıb. Bununla belə, bəzi hallarda xidmətin texnoloji inkişafı ilə vətəndaşların gözləntiləri arasında uyğunsuzluq müşahidə edilib. Xüsusilə elektrik enerjisi üzrə ödənişlərin saygac balansında tam əks olunmaması ilə bağlı şikayətlər cəmiyyətdə narahatlıq yaradır.

Xatırladaq ki, bu gün cəmiyyətdə daha çox müzakirə edilən mövzu terminal və ya elektron vasitə ilə həyata keçirilən ödənişlərin saygac balansında tam şəkildə əks olunmaması ilə bağlıdır. Belə ki, bir çox abonent bildirir ki, terminal vasitəsilə, məsələn, 10 manat ödəniş etdikdən sonra saygac balansında yalnız 7 manat və ya buna yaxın məbləğ görünür. Bu isə sual yaradır: ödənilən vəsaitin qalan hissəsi hara yönəlir və abonent bunu niyə dərhal görə bilmir?

Enerji təchizatı və satışını həyata keçirən qurumun açıqlamalarında bu vəziyyətin bir neçə səbəbi diqqətə çatdırılır. Birinci səbəb kimi əvvəlki dövrlərdən qalan borcun insan müdaxiləsi olmadan, yəni öncədən proqramlaşdırılma əsasında tutulması göstərilir. Yəni abonent terminal vasitəsilə ödəniş etdikdə sistem əvvəlki borcu dərhal həmin məbləğdən çıxır və yalnız qalan hissə saygac balansına əlavə olunur. İkinci səbəb kimi müxtəlif xidmət və texniki xərclərin avtomatik tutulması ehtimalı bildirilir. Bəzi hallarda isə saygac məlumatlarının sistemə gecikmə ilə ötürülməsi, proqram təminatında baş verən texniki problemlər və ya saygacın fəaliyyətində yaranan nasazlıqların balans uyğunsuzluğuna səbəb kimi qeyd edilir.

Məhz bu məqamda istehlakçı hüquqlarının qorunması məsələsi ön plana çıxır. **Hüquqsünas ekspert Qasım Əfəndiyevin** qeyd etdiyi kimi, “Elektrik enerjisi haqqında” qanuna və istehlakçı hüquqlarının müdafiəsini nəzərdə tutan normativ aktlara əsasən, vətəndaş aldığı xidmətin həcmi, qiyməti və ödəniş strukturu barədə aydın və dolğun məlumat almaq hüququna malikdir. Əgər balansda uyğunsuzluq müşahidə olunursa, abonentin enerji təchizatçısına rəsmi qaydada müraciət ünvanlamaq, saygacın yoxlanılmasını və zərurət yarandıqda müstəqil ekspertiza aparılmasını tələb etmək hüququ var.

Bununla yanaşı, sistemli problemlər təsdiqləndiyi təqdirdə, məsələ təkcə texniki izahlarla məhdudlaşmır. Belə hallarda inzibati məsuliyyət tədbirlərinin reallaşdırılması və maliyyə sanksiyalarının tətbiq edilməsi də mümkündür. Bu isə bazarda xidmət göstərən qurumların istehlakçı hüquqlarına daha məsuliyyətlə yanaşmasını gerçəkləşdirən mühüm mexanizmlərdən biridir.

Enerji sektorunda fəaliyyət göstərən qurumlar üçün bu gün əsas məsələlərdən biri ictimai etimadın qorunmasıdır. Elektrik enerjisi gündəlik həyatın ayrılmaz hissəsi olduğundan, bu sahədə yaranan hər bir sual və ya şübhə geniş ictimai rezonans doğurur. Bu baxımdan, “Azərişiq” ASC üçün ən vacib məsələ təkcə texniki izahlar vermək deyil, həm də sistemin şəffaflığını praktiki mexanizmlərlə gerçəkləşdirməkdir. Ekspertlərin fikrincə, bu istiqamətdə bir sıra kollektiv və sistemli

yanaşmaya üstünlük verilməsi, institusional addımların atılması zəruridir. İlk növbədə isə terminal və mobil tətbiqlərdə edilən ödənişlərin hərtərəfli bölgüsü real vaxt rejimində göstərilməlidir. Abonent ödədiyi məbləğin hansı hissəsinin cari istehlaka, hansı hissəsinin isə əvvəlki borcun bağlanmasına yönəldiyini dərhal görə bilməlidir.

Digər mühüm addım saygacda köhnə borcların tutulması ilə bağlı məlumatların ayrıca satışda göstərilməsidir. Bu halda abonent sistemdə həyata keçirilən bütün maliyyə əməliyyatlarını şəffaf şəkildə

liyyə uyğunsuzluğu belə böyük etimad böhranına gətirib çıxara bilər. Bu baxımdan ekspertlər qeyd edirlər ki, texniki terminalərə sığınmaq və ya ümumi ifadələrle kifayətlənmək artıq səmərəli yanaşma sayılmır. Müasir cəmiyyət daha konkret, əsaslandırılan və aydın cavablar tələb edir. Əgər sistem avtomatik çıxıntılar həyata keçirirsə, bu mexanizmin hüquqi və texniki əsasları abonentə açıq şəkildə izah olunmalıdır.

Nəticə etibarilə, elektrik enerjisi xidmətində şəffaflığın təmin edilməsi texniki məsələ olmaqla bərabər, eyni zamanda, ədalətli idarəetmə və istehlakçı hüquqlarının qorunmasıdır. Vətəndaşın ödədiyi vəsaitin hara yönəldiyini dərhal və aydın şəkildə görə bilməsi isə müasir xidmət modelinin əsas tələblərindən biridir. Başqa sözlə, abonent ödədiyi hər manatın hara getdiyini bilmək hüququna malikdir. İndi isə əsas vəzifə bu hüququn real mexanizmlərlə təmin olunmasıdır.

Digər mühüm bir məsələ istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi sahəsində hərtərəfli nəzarətin gücləndirilməsidir. Enerji sektorunda fəaliyyət göstərən qurumların fəaliyyəti müvafiq dövlət orqanları tərəfindən nəzarətdə saxlanılmalı, vətəndaş müraciətləri operativ şəkildə araşdırılmalı və zəruri hallarda hüquqi tədbirlər görülməlidir. Bu baxımdan enerji sektorunda istehlakçı hüquqlarının qorunması yalnız hüquqi mexanizmlərlə məhdudlaşmır. Eyni zamanda, bu məsələdə xidmət mədəniyyəti, şəffaflıq və ictimai etimad kimi amillər də mühüm rol oynayır.

Əgər vətəndaş istifadə etdiyi xidmətin necə işlədiyini, ödədiyi vəsaitin necə hesablandığını və yaranan problemlərin hansı qaydada həll olunacağını aydın şəkildə bilirsə, bu, həm xidmət göstərən qurumla istehlakçı arasında münasibətləri sağlamlaşdırır, həm də bütövlükdə enerji sektoruna olan etimadı gücləndirir. Bu baxımdan enerji xidmətlərində şəffaflıq və istehlakçı hüquqlarının təmin olunması müasir idarəetmənin əsas prinsiplərindən biri kimi qəbul edilməlidir. Çünki enerji sektoru kimi strateji bir sahədə vətəndaşın hüquqlarının qorunması sosial məsələ olmaqla yanaşı, həm də dövlət idarəetməsinin keyfiyyətini müəyyənləşdirən mühüm göstəricidir.

Enerji abonentinin hüquqları

İqtisadçı-ekspert Samid Hüseynov bildirir ki, enerji sektoru müasir iqtisadiyyatın və sosial həyatın əsas dayaqlarından biridir. Elektrik enerjisi iqtisadi fəaliyyətin deyil, həm də gündəlik həyatın ayrılmaz hissəsidir. Bu səbəbdən enerji xidmətlərinin göstərilməsi zamanı istehlakçı hüquqlarının qorunması dövlət siyasətinin mühüm istiqamətlərindən biridir.

Azərbaycanda enerji sektorunda istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi bir neçə hüquqi sənədlə tənzimlənir. Bu sahədə əsas hüquqi baza “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” və “Elektrik enerjisi haqqında” qanunlar, eləcə də ener-



ji təchizatı üzrə müxtəlif normativ aktlar və qaydalardan ibarətdir. Bu sənədlərə əsasən, enerji istehlakçılarının bir sıra mühüm hüquqları mövcuddur.

İlk növbədə, vətəndaşın düzgün və keyfiyyətli xidmət almaq hüququ təmin edilməlidir. Elektrik enerjisinin fasiləsiz və təhlükəsiz şəkildə təchiz olunması isə enerji təchizatçılarının birbaşa öhdəliyidir. Bu xidmət təkcə texniki baxımdan deyil, həm də müqavilə şərtləri çərçivəsində həyata keçirilməlidir.

İkinci mühüm prinsip məlumatlandırma və şəffaflıq hüququdur. İstehlakçının istifadə etdiyi xidmətin həcmi, qiyməti və ödəniş strukturu barədə aydın və dolğun məlumat almaq hüququ var. Bu, o deməkdir ki, abonent ödədiyi vəsaitin hansı hissəsinin elektrik enerjisi istehlakına, hansı hissəsinin isə digər tutulmalara yönəldiyini açıq şəkildə görə bilməlidir.

Üçüncü mühüm məsələ şikayət və müdafiə mexanizmlərindən istifadə etmək hüququdur. Belə ki, əgər vətəndaş enerji xidmətinin göstərilməsi zamanı hər hansı bir uyğunsuzluq və ya haqsızlıqla qarşılaşarsa, o, enerji təchizatçısına rəsmi müraciət ünvanlamaq imkanına malikdir. Bu mexanizmlər istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsini təmin edən əsas vasitələrdən biridir.

Lakin praktikada bəzən bu hüquqların tam şəkildə reallaşmasında müəyyən çətinliklər müşahidə edilir. Enerji sektorunda xidmət göstərən qurumlarla abonentlər arasında yaranan mübahisələrin əksəriyyəti məhz məlumatlandırma və şəffaflıq məsələləri ilə bağlı olur. Xüsusilə ödənişlərin hesablanması, saygac göstəricilərinin düzgünlüyü və balans məlumatlarının izahı kimi məsələlər ən çox müzakirə olunan problemlər sırasında yer alır.

Hüquqi baxımdan isə məsələ kifayət qədər aydındır. Mövcud qanunvericiliyə əsasən, abonent xidmətin həcmi, qiyməti və ödəniş strukturu barədə tam və dolğun məlumat almaq hüququna sahibdir. Hüquqsünas-ekspertlərin qeyd etdiyi kimi, abonent sistemli problem sübuta yetirildikdə inzibati məsuliyyət tədbirlərinin tətbiqini tələb etmək kimi hüquqla-

ra malikdir. Bu hüquqların mövcudluğu istehlakçıların müdafiəsi üçün mühüm mexanizm olsa da, praktiki baxımdan əsas məsələ problemlərin yaranmasının qarşısını almaqdır.

Yeri gəlmişkən, bu məqamda belə bir sualla da qarşılaşılır: Bəs, beynəlxalq təcrübədə şəffaf enerji xidmətləri necə qurulur? Qeyd edək ki, dünyanın bir çox ölkəsində enerji xidmətləri sahəsində şəffaflıq əsas idarəetmə prinsiplərindən biri hesab olunur. Xüsusilə Avropa ölkələrində və inkişaf etmiş enerji bazarlarında abonentlərin ödəniş mexanizmləri maksimum dərəcədə açıq və izlənilə bilən formada qurulur. Məsələn, bir sıra Avropa ölkələrində smart saygac sistemləri vasitəsilə abonent mobil tətbiq üzərindən edilən ödənişin dəqiq məbləği, əvvəlki borcun tutulmuş hissəsi, xidmət və ya texniki xərclər, eləcə də balansın dəqiq dəyişmə tarixi, habelə, vaxt kimi məlumatları real vaxt rejimində görə bilər.

Bəzi ölkələrdə isə sistem o qədər şəffafdır ki, abonent mobil tətbiq vasitəsilə, hətta hər saat üzrə elektrik istehlakını və bunun maliyyə dəyərini izləyə bilər. Eyni zamanda, bu modelin işə salınması ilə texniki idarəetməni təkmilləşdirmək və vətəndaşın xidmətə olan etimadını gücləndirmək qarşıya əsas vəzifə kimi qoyulur. Ekspertlərin sözlərinə görə, müasir dövrdə enerji sektorunda etimadın qorunmasının əsas yolu rəqəmsal şəffaflıq hesab edilir. Bu prinsiplə vətəndaşa ödədiyi vəsaitin necə bölündüyünü real vaxt rejimində görə bilmək imkanı yaradılır.

Bu baxımdan ekspertlər tərəfindən terminallarda ödənişin hərtərəfli bölgüsünün verilməsi, mobil tətbiqlərdə maliyyə əməliyyatları tarixçəsinin təqdim edilməsi, köhnə borcların ayrıca satışda göstərilməsi, sistem tərəfindən avtomatik tutulmaların səbəbinin aydın şəkildə izah olunması kimi texnoloji yeniliklərin tətbiqi zəruri sayılır. Bu yeniliklərin reallaşdırıldığı təqdirdə isə vətəndaşın suallarının böyük hissəsinin aradan qalxacağı bildirilir.

Vaqif BAYRAMOV
XQ